

PROCESO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

INFORME DE FIN DE GESTIÓN

Autor:

Lic. Julio Barrantes Quirós, MBA, MAP

Al 07 de octubre del 2008

A. Presentación: En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del Informe.

El presente informe se realiza conforme al acuerdo de la Gerencia General Corporativa a través de la aprobación del Informe de Propuesta, la transformación del Proceso de Servicios Electrónicos “PSE” en Proceso Oficina de Administración de Proyectos Corporativos “PMO” y su traslado al Proceso Gerencial de Gestión Estratégica Corporativa detallado en el oficio GGC-1832-2008, basados en lo estipulado por la Contraloría General de la República (CGR) y publicado en La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005, en su normativa de carácter obligatorio denominada “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

A finales del 2003, se le asignó al Proceso de Servicios Electrónicos la tarea de gestionar los Proyectos, Propuestas y Mejoras asignados por la Subgerencia General de Negocios a través de la Dirección de Diseño y Producción, adoptando para su gestión las metodologías existentes para dicho propósito, por lo que en octubre del 2003 se recibieron todos aquellos proyectos de negocios de alto impacto y que estaban en trámite y otros de nuevo desarrollo, es así como durante los siguientes años se han venido recibiendo más propuestas para su tramitación.

Durante el período de mi gestión como Coordinador del Proceso Servicios Electrónicos “PSE”, no se presentaron cambios en el entorno que pudieran haber afectado el cumplimiento de los objetivos de la Institución o del Área.

Se cumplieron y aprobaron las evaluaciones en materia de control interno y riesgo operativo, así como las demás evaluaciones y formularios, entre ellos: Plan Anual Operativo, Reconocimiento de la Productividad, Balance Score Card, Circular de Políticas y Procedimientos, Programa de Vacaciones, Igualdad de Género, Oficialía de Cumplimiento, Ley 8204 (Evaluación, Formularios “Conozca a su cliente y Conozca a su Empleado), entre otros.

Desde el inicio de labores en este Proceso hasta el 07 de octubre, fecha en que se transformó el Proceso Servicios Electrónicos en Proceso Oficina de Administración de Proyectos Corporativos, se lograron cumplir e implementar importantes proyectos y propuestas, en las cuales se lograron ingresos por **¢3.183.622.977** y en colocaciones de **¢3.037.725.343** al 31 de julio del 2008. Actualmente se están trabajando otros proyectos y propuestas, mientras otros están suspendidos, debido a la entrada en vigencia del Proyecto Core System y al Plan de Contención del Gasto Institucional.

En materia de administración de recursos financieros, están los gastos de viáticos y kilometraje que se hicieron para el cumplimiento de labores del Subproceso de Administración de Convenios y Contratos de Negocios "**SACC**" con un total de ¢338.685 únicamente en el año 2008 y la Base Única de Clientes "**BUC**" con un total de ¢678.672 en los años 2007 y 2008.

Entre las principales observaciones que se realizan en este informe, está el hecho de que para el desarrollo de los Proyectos o Propuestas, se presentó una limitante de recursos por la entrada del Proyecto Core System y el reciente Plan de Contención del Gasto Institucional.

Asimismo, se aclara en este informe, que el funcionario Geovanni Mora Rivera trabajará directamente para la Dirección de Diseño y Producción, sin embargo seguirá trabajando con las Propuestas de Convivencia "Analizador de Crédito" y "FEAC" hasta que se considere necesario. Mientras que el funcionario Albino Devandas Brenes se traslada a la Dirección Banca de Personas.

Además, el **PSE** hará una entrega simbólica de la **BUC** a la Dirección de Tecnología de Información, por recomendación del Sr. Gustavo Avilés, Director del Proyecto Core System. Sin embargo, se considera conveniente que la **PMO** continúe con la depuración de la base de clientes hasta que T24 entre en producción.

Finalmente, para continuar con la buena marcha de las Propuestas de Convivencia del Proyecto Core System, se recomienda que el Lic. Roger Conejo Cubero, Director de Diseño y Producción continúe como Patrocinador de las mismas.

B. Como resultados de la gestión se detallan los siguientes aspectos**1. Refiérase a la labor sustantiva de la Institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.**

La labor sustantiva institucional del área a mi cargo, se dio por la cantidad de proyectos asignados por la Subgerencia General de Negocios, importantes para la buena marcha del negocio, muchos se implementaron, otros están en proceso, y otros fueron suspendidos, desde la entrada del Proyecto Core System, que vendrá a centralizar los sistemas actuales del Banco. Asimismo se me asignaron 7 Propuestas de Convivencia para el nuevo Core Bancario.

Entre las principales funciones de mi puesto están:

- Elaborar (en conjunto con los Líderes de Proyecto) y someter al Comité de Negocios, para su aprobación el Informe de Negocios (propuesta de proyecto).
- Elaborar (en conjunto con el Administrador del Proyecto y los Líderes proyectos) y someter al Comité Gerencial Informático para su aprobación el resultado del estudio preliminar (Informe de Visión y Alcances) y de factibilidad (cuando es requerido) como requisito previo, para iniciar un proyecto.
- Trabajar con base en la aplicación de las metodologías institucionales de proyectos y metas específicas (Project Management).
- Conocer y aplicar a través de los líderes de proyecto, el procedimiento de formulación, aprobación e implementación de proyectos Institucionales.
- Mantener la confidencialidad de la Información de cada proyecto.
- Presentar al Comité Gerencial Informático el plan del proyecto, para su aprobación, el cronograma de trabajo en el que consten los recursos, el tiempo, presupuesto, supuestos, restricciones y los riesgos.
- En coordinación con el administrador del proyecto que asigne la Dirección de Tecnología de Información, planificar, organizar, coordinar y dirigir el proyecto a lo largo de todas las etapas o fases del mismo.
- Procurar los recursos necesarios y controlar las actividades realizadas por todos los miembros del grupo de trabajo para el correcto logro de los objetivos del proyecto.

- Mantener debidamente informados a sus superiores jerárquicos (Jefe inmediato, Patrocinador y Sub-Gerencia General de Negocios y Gerencia General) sobre el avance del proyecto, así como las dificultades que afectan su normal funcionamiento.
- Informar al Comité Gerencial Informático sobre el avance del trabajo que se realiza en relación al cronograma aprobado.
- Llevar control a través de los líderes de proyecto de los cronogramas aprobados de los proyectos para el cumplimiento de las tareas del mismo.
- Aprobar los productos resultantes del trabajo asignado a cada uno de los miembros del grupo o de la empresa contratada (en el caso del desarrollo por parte de empresas externas); así mismo, es también responsable de aprobar los productos que se deriven de cada una de las etapas y actividades que abarque el cronograma de trabajo. La aprobación estará fundamentada en el cumplimiento de dichos productos con respecto a los requerimientos especificados.
- Dar visto bueno para que la administración o área que recibe el bien o servicio proceda a pagar las facturas que le son aprobadas por la empresa externa. Para ello solicitará la aprobación técnica del Administrador del Proyecto de los productos que presente la empresa externa y que sean requisito para tramitar dicho pago. Ambas acciones deben constar por escrito.
- Mantener una estrecha comunicación y coordinación con el Patrocinador del Proyecto, con la Dirección de Tecnología de Información y con las demás direcciones, para lograr el desarrollo del proyecto según lo planteado.
- Realizar reuniones de control de avances del proyecto con los miembros del equipo de trabajo, cuando lo amerite y a las reuniones que considere necesario a otros usuarios involucrados.
- Elaborar en conjunto con el administrador de proyectos y los líderes de proyectos, informes de avance del Proyecto.
- Cualquier otra actividad que conduzca a lograr los objetivos del proyecto.

2. Indique los cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

No se presentaron cambios en el ordenamiento jurídico ni en el entorno que afectarían el quehacer del Proceso de Servicios Electrónicos durante mi periodo de labores.

3. Refiérase al estado de la auto-evaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.

De acuerdo con las directrices de la Administración Superior, se realizaron las evaluaciones de Control Interno y Riesgo Operativo, a saber:

Control Interno y Riesgo Operativo

Años	Riesgo Operativo	Control Interno
2004-2005	20%	4.92 – Muy satisfactorio
2005-2006	16%	4.87 – Muy satisfactorio
2006-2007	8%	4.93 – Óptimo
2007-2008	4%	Calificación al 2008, estaría hasta el mes de Diciembre

Adicionalmente, se cumplieron con otro tipo de evaluaciones y formularios, entre ellos: Plan Anual Operativo, Reconocimiento de la Productividad, Balance Score Card, Circular de Políticas y Procedimientos, Programa de Vacaciones, Igualdad de Género, Oficialía de Cumplimiento, Ley 8204 (Evaluación, Formularios “Conozca a su cliente y Conozca a su Empleado), entre otros. **Ver Anexo 3**

4. Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la institución o de la unidad ejecutora a su cargo, al menos durante el último año, o por el período de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.

Se cumplieron con las evaluaciones que anualmente realizaron las Áreas de Auditoría Interna (Control Interno y Riesgo Operativo) y Proceso Administración de Riesgo (SEVRI), áreas del Banco encargadas de velar por este importante aspecto.

5. Refiérase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

Desde al año 2004, se han alcanzado importantes logros y resultados positivos en beneficio de la Institución, a través de Proyectos, Propuestas y Mejoras, la Base Única de Clientes (BUC) y su depuración y la implementación del Subproceso de Convenios y Contratos de Negocios (SACC), éste último según acuerdo de la Junta Directiva Nacional.

Estos resultados y beneficios obtenidos han permitido el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de negocios de cada uno de los planes de acción que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, ha planteado en estos cinco años de gestión.

6. Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que dejan pendientes de concluir.

En estos años de gestión, se han desarrollado importantes proyectos, propuestas y mejoras, de los cuales algunos ya están implementados, con resultados positivos en los ingresos esperados por **¢3.183.622.977** y en colocaciones de **¢3.037.725.343** al 31 de julio del 2008: Actualmente se tienen varios proyectos y propuestas en planificación y desarrollo, y otros están suspendidos, debido a cambios en las prioridades institucionales, a saber: el Plan de Contención del Gasto Institucional y el Proyecto Core System.

Ver Anexo 4, donde se contempla la cartera de proyectos, propuestas y mejoras correspondiente al Proceso Servicios Electrónicos, los cuales pasarán a formar parte del Plan de Trabajo del Proceso Oficina de Administración de Proyectos Corporativos “PMO”.

7. Refiérase a la administración de los recursos financieros asignados a la Institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.

La principal administración de recursos financieros se enfocó en Gastos de Viáticos y kilometraje por motivo de capacitaciones del Subproceso Administración de Contratos y Convenios de Negocios “SACC” y la Base Única de Clientes “BUC”, debidamente planificados en los Planes de Trabajo que se elaboraron para este fin.

Ver detalle de la información en **Anexo 5**.

8. Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la Institución de la unidad ejecutora a su cargo.

- Se recomienda que el Lic. Roger Conejo Cubero, continúe como Patrocinador de las Propuestas de Convivencia del Proyecto Core System, por motivo que nos encontramos en vías de terminar la etapa de Planificación y se iniciará con la etapa de Ejecución de cada una de ellas y la continuidad del Lic. Roger Conejo es importante.

- Para terminar adecuadamente con la labor de depuración del BUC, se sugiere que esta labor continúe el Proceso Oficina de Administración de Proyectos “PMO” hasta que T24 esté en producción, con lo cual se procederá con el Acta de Entrega de la Depuración asignada, la cual considerará lo siguiente:

Cuadro de estado inicial y actual del BUC:

FECHA	SIPO	TARJETAS	AHORRO A PLAZO	SBA1-AH. PROGRAMADO	CUENTAS CORRIENTES	TOTAL
31/10/06	22.025	603	71	48.302	1.354	72.355
06/10/08	567	27	590	8.940	363	10.487

- Fuente: Base Única de Clientes, Referencia oficio PSE-720-2007 del 19 de diciembre del 2007
- Reporte de Estadísticas del BUC, del lunes 06 de octubre del 2008

- Se sugiere la entrega en CDs, con el respaldo de toda la información que ha sido manejada por el Proceso de Servicios Electrónicos hasta la fecha de presentación de este informe, que contiene lo relacionado con el desarrollo de los diferentes proyectos y convivencias.

9. Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio, la Institución o la unidad ejecutora enfrenta o debería aprovechar.

- Se logró excelentes resultados, pese a que a la escasez de Recurso Humano y financiero, además de cambios en las prioridades institucionales que variaron el rumbo de lo planeado por el Proceso a mi cargo.
- Se dio colaboración a la Oficialía de Cumplimiento mediante el área BUC, y durante el tiempo que me fue requerida información de los clientes del Banco.
- Se brindó colaboración a la Contraloría de Servicios, a través de los líderes de proyectos del Proceso a mi cargo, para la confección de la Estructura Detallada de Trabajo “EDT” en la planificación para dar cumplimiento a lo solicitado a las distintas áreas del Banco sobre la Ley 7600, el trabajo se culminó y fue entregado para su seguimiento por parte de la Contraloría descrita. Dejándonos en ese momento la implementación del Proyecto Software Parlante, indicado en otro apartado de este Informe.

- Otro aspecto observado es que con el Plan de Contención del Gasto Institucional, varios proyectos, propuestas y mejoras se vieron limitados y suspendidos.
- Por mutuo acuerdo, entre la “**PMO**” y la Dirección Diseño y Producción el Lic. Geovanni Mora Rivera, encargado de las Propuestas de Convivencia Analizador de Crédito y de Fracciones, Excesos y Ahorro Complementario e Interés “**FEAC**”, continuará su labor en el desarrollo de dichas Propuestas hasta donde se considere necesario, ya que estará laborando directamente para la Dirección de Diseño y Producción.
- Por mutuo acuerdo, entre la “**PMO**” y la Dirección Banca de Personas se realizó el traslado del funcionario Lic. Albino Devandas Brenes, quien coordinaba la Base Única de Clientes “**BUC**”, a cargo del Proceso Servicios Electrónicos.
- De acuerdo a la Circular DDHO-C-044-2007, se cumplió con la presentación de la Hoja de Trámite con el movimiento del funcionario, en la que se detalla el traslado del Sr. Julio Barrantes Quirós, de la Dirección Diseño y Producción (donde estaba adscrito el Proceso Servicios Electrónicos) al Proceso de Gestión Estratégica, donde estará adscrito el Proceso Oficina de Administración de Proyectos Corporativos “**PMO**”.

10. Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera la Contraloría General de la República.

Se cumplió con las Declaraciones Juradas de Bienes, durante el periodo de mi gestión.

11. Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado otro órgano de control externo.

No se presentó ninguna disposición o recomendación por parte de algún órgano de control externo, durante mi gestión como Coordinador del Proceso Servicios Electrónicos.

12. Refiérase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

• **Programa Puntos de servicio:**

Las observaciones, conclusiones y recomendaciones que la Auditoría Interna remitió mediante el Informe ATI-71-2007 de mayo del 2007, fueron atendidas con la remisión de las respectivas

pruebas de descargo a dicha área, vía correo electrónico tal y como lo solicitaron. Por lo que este tema se dio por atendido oportunamente.

- **AIRI-07-2008 - Conectividad:**

Con respecto al oficio PAR-191-2008 y AIRI-07-2008, relacionados con el análisis de riesgo del servicio Conectividad BP-BNCR y al Informe de Auditoría Interna, se remitió en respuesta el oficio PSE-233-2008 atendiendo las observaciones correspondientes.

- **Cobro de transacciones:**

Mediante oficio ATI-80-2008 del 29 de mayo del 2007 enviado por la Auditoría Interna, remitieron observaciones, conclusiones y recomendaciones, la cuales fueron atendidas con las respectivas pruebas de descargo a dicha Área vía correo electrónico tal y como lo solicitaron.

- **Aut. 2007 E.3:**

La Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, como parte del seguimiento a los planes de acción establecidos para atender las observaciones realizadas por la SUGEF en la evaluación *in situ*, o producto del auto evaluación de la gestión según la circular SUGEF 24-00, informó sobre los planes de acción asignados al Proceso Servicios Electrónicos. Se dio respuesta brindando información con el cuadro de actualización el cual incluía los porcentajes de avance respectivos al 17 de octubre del presente año.

El funcionario saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de los funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, prescribirá según se indica en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Lic. Julio Barrantes Quirós, MBA, MAP
Coordinador Proceso Servicios Electrónicos